

平成12年度厚生科学研究費補助金（健康科学総合研究事業）

分担研究報告書

連携普及の現状調査分析

分担研究者	百濟 さち	東京都狛江調布保健所長
分担研究者	佐々木昭子	東京都三鷹武蔵野保健所長
分担研究者	大槻 博	東京都府中小金井保健所長

研究要旨 本研究では、大都市の二次医療圏における連携普及の現状を調査分析し、連携を推進する上での問題点の把握、及び具体的な解決策の検討を行った。

東京都の2次医療圏の中から北多摩南部医療圏を取り上げ、「都民からの問合せ・相談等」実態把握調査調査を平成13年1月17日（水）に実施した。

調査対象は、北多摩南部医療圏内の保健所3カ所（東京都狛江調布保健所、東京都三鷹武蔵野保健所、東京都府中小金井保健所）である。調査者は、3カ所の保健所職員全員である。

調査項目は、相談者、受理方法、都民からの問い合わせ・相談等の内容、対応、相談結果、他機関紹介、記入者の所属等である。住民からの問合せ・相談件数は、41件であった。これらについて集計、分析した。

その結果、相談者の割合は83%が住民が占めていた。相談内容は、医療に関することが29%と最も多く、次いで、保健、福祉に関することがあった。保健所、医療施設、社会福祉施設等の関係者が住民、患者、利用者に対して、相談内容について適切に説明できるためのマニュアルの作成が重要である。

今後、マニュアルの作成を推進し、都民からの問合せ・相談内容に関係者がより迅速、的確に対応できるようにしていくことが必要である。

研究協力者

梶谷 進二	社団法人武蔵野市医師会監事	遠藤 實	財団法人武蔵野健康開発事業団理事長
青木 文彦	社団法人武蔵野市医師会会长	江原 滋夫	武蔵野市福祉保健部健康課課長
村田 欣造	社団法人三鷹市医師会会长	秋元 政三	三鷹市役所健康福祉部部長
武市 恭	社団法人調布市医師会会长	倉田 繕箕	調布市役所福祉部部長
奥島平八郎	社団法人府中市医師会会长	大谷 久知	府中市役所福祉部部長
菊地 邦夫	社団法人小金井市医師会会长	加藤 良重	小金井市役所福祉保健部部長
山口 陽	社団法人狛江市医師会会长	佐々木安雄	狛江市役所福祉部部長

丹羽 明博	武藏野赤十字病院循環器科部長
石井 良彰	杏林大学医学部付属病院院长
杉崎那美子	医療法人社団桐光会調布病院院长
竹内 一郎	都立府中病院副院长
佐藤 肇	社団福祉法人聖ヨハネ会 総合病院桜町病院院长
梅澤 祐二	東京慈恵会医科大学附属第三病院院长
中川 昌弘	三鷹市高齢者センター けやき苑所長

A. 研究目的

本研究では、大都市の二次医療圏における保健医療福祉の連携システムを調査、分析し、実際に機能させる上で重要である保健所を中心とした連携普及のためのシステム構築の方法論と評価のあり方について検討する上での基礎資料を得ることを目的としている。

B. 研究方法

1. 「都民からの問合せ・相談等」実態把握調査票の作成

平成12年度においては、別紙の資料の如く、「都民からの問合せ・相談等」実態把握調査票とその記入例を検討し作成した。
(倫理面への配慮)

研究実施の上で、倫理面での問題はない。本研究の調査対象は保健所であり、調査内容は相談者、受理方法、都民からの問い合わせ・相談等の内容、対応、相談結果、他機関紹介、記入者の所属等である。本研究実施により、人権擁護上の配慮、研究対象者に対する不利益、危険性の排除や説明と理解に関わ

る状況、実験動物に対する動物愛護上の配慮等といった倫理面の問題は生じないように充分配慮した。

2. 「都民からの問合せ・相談等」実態把握調査

東京都の2次医療圏の中から北多摩南部医療圏（武蔵野市、三鷹市、調布市、府中市、小金井市、狛江市）を取り上げ、「都民からの問合せ・相談等」実態把握調査調査を平成13年1月17日（水）に実施した。

調査対象は、北多摩南部医圏内の保健所3カ所（東京都狛江調布保健所、東京都三鷹武蔵野保健所、東京都府中小金井保健所）である。調査者は、3カ所の保健所職員全員である。

調査項目は、相談者、受理方法、都民からの問い合わせ・相談等の内容、対応、相談結果、他機関紹介、記入者の所属等である。

住民からの問合せ・相談件数は、41件であった。

C. 研究結果

1. 調査票

「都民からの問合せ・相談等」実態把握調査票を別紙の資料の如く、作成した。

2. 「都民からの問合せ・相談等」実態把握調査

1) 受付者所属別相談件数

表1は、受付者の所属別相談件数を示している。相談件数は41件であった。分野別では、

医療12件、保健10件、福祉8件、複合1件、その他10件であった。

相談者の内訳は、市民34件、作業所職員、市職員、市福祉ワーカー、小学校職員、警察署、保育園、保健センターが各1件であった。

2) 相談内容の構成

図1は、相談内容の構成を示している。医療・医療機関5件、保健5件、難病4件、福祉4件、精神3件、予防接種2件、痴呆、介護、訪問、乳児が各1件、その他11件であった。

痴呆について見ると、相談者は市民、受付者は保健所職員、受理方法は電話、問い合わせ内容は痴呆老人への対応についてであった。対応方法は家族が相談に行くことであった。

介護について見ると、相談者は市民、受付者は保健所職員、受理方法は電話、問い合わせ内容はケア・マネージャーへの不満についてであった。対応方法は区の高齢者担当を紹介したことであった。

難病について見ると、4件すべて相談者は市民、受理方法は面接2件、電話2件、問合せ内容は病院の情報、医療費更新申請、疾患、検査についてであった。対応方法は病院の情報提供、申請書の担当係を紹介等であった。

健康診断については、3件とも相談者は市民、受理方法は電話、問合せ内容は健康診断について、医療機関の問合せ、健康診断書の発行についてであった。対応方法は医療機関を紹介であった。

精神に関しては、相談者は市職員1件、市民2件、受理方法は電話、問い合わせ内容は受診、診察依頼、健康相談であった。対応方法は助言、担当者からの電話連絡等であった。

予防接種については、相談者は市民、受理方法は電話、問い合わせ内容は医療機関、予防接種希望であった。対応方法は接種の説明、医療機関の紹介であった。

訪問については、相談者は市福祉ワーカー、受理方法は電話、問い合わせ内容は保健婦訪問時の対象者の様子であった。対応方法は担当に引き継いだ。

乳児については、相談者は市民、受理方法は電話、問い合わせ内容は乳児検診についてであった。対応方法は保健センターを紹介した。

医療機関に関しては、相談者は市民4件、作業者職員1件であった。受理方法は電話3件、面接1件、その他1件であった。問合せ内容は医療機関、医療費申請、疾患等であった。対応方法は医療機関を紹介、担当係を紹介であった。

福祉については、相談者は市民、受理方法は電話1件、面接1件、その他2件であった。問合せ内容は生活保護、障害者制度、身障者手帳などであった。対応方法は担当者を交えたカンファレンス、担当係の紹介であった。

保健については、相談者は市民、市福祉ワーカー、保健センター、保育園、小学校が書く1件であった。受理方法は電話4件、面接1件であった。問合せ内容は保健婦が訪問した際の様子、疾患、食品衛生、医師の紹介で

あつた。対応方法は担当に引き継ぐ、医療機関を紹介、アドバイスなどであつた。

その他としては、犬に関すること、栄養士免許証など多岐に渡つていた。

D. 考察

1. マニュアル作成のための事例抽出

平成11年度の研究で明らかとなつた保健医療福祉の連携を展開する上での問題を具体的に解決する方策（例えば、保健所、医療施設、社会福祉施設等の関係者が住民、患者、利用者に対して、連携について適切に説明できるためのマニュアルの作成など）について検討した。

その結果、本年度の研究では、実務者レベルで直ちに使用できるマニュアル作成（一問一答式など）を推進することとした。そのためにはまず、「都民からの問合せ・相談等」の実態把握調査を実施した。

(1) ワーキンググループの組織

マニュアル作成のためのワーキンググループ（3カ所の保健所からの実務者レベルの代表者からなるワーキンググループ）を組織した。

(2) ワーキンググループの活動

ワーキンググループ担当者と打ち合わせを行い、「住民からの問合せ・相談等の実態調査」のための調査票を作成し調査を実施した。

(3) 事例抽出に関する意見

研究班会議、ワーキンググループ担当者会議において、事例抽出に関して、下記のような意見が出された。

- ・ 保健所の内容をもっとPR出来るような物にしたい。
- ・ 市民から問い合わせがあったとき、自分のセクションの担当でない問題を、どこに問い合わせればよいか分かるようなマニュアルがよい。
- ・ 実務担当者が実践的に使えるようなものにしたい。
- ・ 住民の視点に立ったQ&A集が望ましい。

2. 「住民からの問合せ・相談等」の実態調査結果

相談者の割合は、83%が市民が占めていた。相談内容の割合は、医療に関することが29%と最も多く、次いで、保健に関することが24%、福祉に関することが20%であった。保健・医療・福祉の2つ以上に関連した相談である複合の割合は3%であった。保健・医療・福祉の何れにも該当しない相談である「その他」の割合は24%であった。

キーワード別の相談内容の割合は、医療機関に関することが12%、保健に関することが12%、難病に関することが10%、福祉に関することが10%、精神に関することが7%、健康診断に関することが7%と多くを占めていた。

3. 今後の展開

今後は、平成11年度および平成12年度の研究で明らかとなった保健・医療・福祉の連携を展開する上での問題を具体的に解決する方策を保健所、医療施設、社会福祉施設などの現場において実施し、加えて、解決策実施前後の地域における連携普及の現状を調査分析し、普及状況について解決策実施前後の評価を行うことが必要である。この評価結果に基づき、解決策の改善を図ることができ、延いては、住民サービスの向上を一層推進するためのより良いシステムを構築することが期待できる。

E. 結論

住民サービスの向上を図るために、保健所と保健所以外の施設における関係者の双方から、総合相談窓口、保健医療福祉それぞれの具体的なサービス内容が分かるマニュアルなどが求められていることが明らかとなつたことを踏まえて、実務者レベルで直ちに使用できるマニュアル作成を推進することとした。

「都民からの問合せ・相談等」の実態把握調査を実施した結果、

- ・ 相談者の割合は83%が住民が占めていた。
- ・ 相談内容は、医療に関することが29%と最も多く、次いで、保健、福祉に関することであった。

保健所、医療施設、社会福祉施設等の関係者が住民、患者、利用者に対して、相談内容について適切に説明できるためのマニュア

ルの作成が重要である。

今後、マニュアルの作成を推進し、都民からの問合せ・相談内容に関係者がより迅速、的確に対応できるようにしていくことが必要である。

F. 研究発表

なし

G. 知的所有権の取得状況

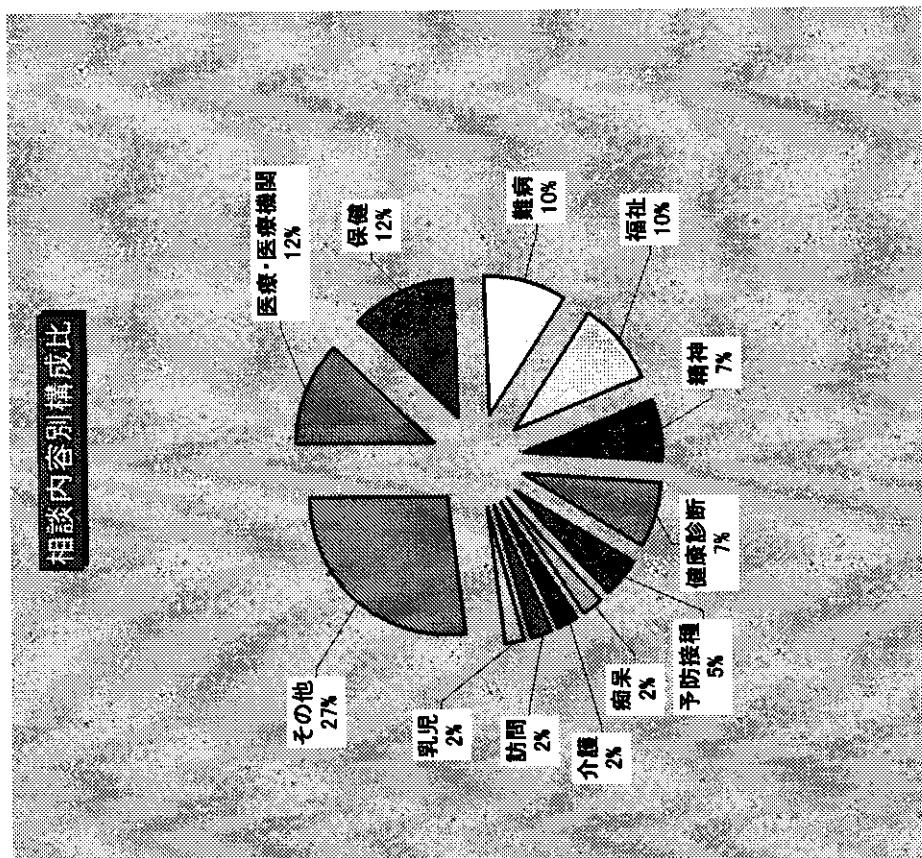
なし

表1 受付者所属別相談件数
(保健所)

受付者所属	保健所	相談者	作業所職員	三鷹市職員	市福祉ワーカー	市民	小学校職員	府中警察	保育園長	保健センター	総計
受付者所属様 一般都民	分野 保健 医療 福祉 複合 その他					1					1
狛江調布1	保健 医療 福祉 複合 その他					1					1
狛江調布11	保健 医療 福祉 複合 その他				3 1					3 1	
狛江調布5	保健 医療 福祉 複合 その他						1				1
狛江調布6	保健 医療 福祉 複合 その他					1					1
狛江調布7	保健 医療 福祉 複合 その他	1									1
三鷹武蔵野1	保健 医療 福祉 複合 その他					1					1
三鷹武蔵野11	保健 医療 福祉 複合 その他		1		3 2	1					5 2 4
三鷹武蔵野4	保健 医療 福祉 複合 その他					1					1
三鷹武蔵野5	保健 医療 福祉 複合 その他					1					1
三鷹武蔵野6	保健 医療 福祉 複合 その他					1					1
府中小金井11	保健 医療 福祉 複合 その他				1 2						1 2
府中小金井5	保健 医療 福祉 複合 その他				1						1
府中小金井6	保健 医療 福祉 複合 その他				3						3
府中小金井8	保健 医療 福祉 複合 その他				1			1			2
(空白)	保健 医療 福祉 複合 その他				1						1
全体の 保健			1		6		1	1	1		10
全体の 医療			1		11						12
全体の 福祉				1	7						8
全体の 複合					1						1
全体の その他					9					1	10
相談件数の合計			1	1	1	34	1	1	1	1	41

図1 相談内容の構成(保健所)

キーワード	件数	構成比
医療・医療機関	5	12%
保健	5	12%
難病	4	10%
福祉	4	10%
精神	3	7%
健康診断	3	7%
予防接種	2	5%
痴呆	1	2%
介護	1	2%
訪問	1	2%
乳児	1	2%
その他	11	27%
合計	41	100%



痴呆

NO	受付年月日	相談者	受付者所属課	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
27	H13.01.17	市民	三鷹武藏野11	保健所	電話	痴呆老人への対応	家族が相談に行くこと

介護

NO	受付年月日	相談者	受付者所属課	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
26	H13.01.17	市民	三鷹武藏野11	保健所	電話	ケアマネージャーへの不満 (介護)	世田谷区高齢者担当紹介

難病

NO	受付年月日	相談者	受付者所属課	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
38	H13.01.17	市民	府中小金井11	保健所	面接	難病府中病院の主治医から 杏林大学を紹介された	杏林大学住所・電話・交通機関の メモ渡す
42	H13.01.17	市民	府中小金井6	保健所	面接	難病医療費更新申請	申請書の点検・受理・保健指導係 紹介
33	H13.01.17	市民	府中小金井11	保健所	電話	背臍小脳変性症のターミナル ケア状態を見せて欲しい(難 病)	今の身体状況に合った良いケア モデルを見たほうが良いのでは、 モチーフナルケア状況は別途お伝え する
34	H13.01.17	市民	府中小金井11	保健所	電話	神経芽細胞腫検査精密検診 について(難病)	精密検査票について、受診可能 病院について

健康診断

NO.	受付年月日	相談者	受付者所属課	受付者所属課	受理方法		本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
					保健所	電話			
1	H13.01.17	市民	泊江調布1	保健所	保健所	電話	健康診断について	現在保健所では実施していないこと、医療機関や病院を紹介	
12	H13.01.17	市民	三鷹武蔵野6	保健所	保健所	電話	一般健康診断の出来るところ	保健所では一昨年12月で終了、医療機関紹介	
14	H13.01.17	市民	泊江調布6	保健所	保健所	電話	健康診断書を発行のための健康診断をして欲しい、	保健所では実施していない。医療機関紹介	

精神

NO.	受付年月日	相談者	受付者所属課	受付者所属課	受理方法		本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
					保健所	電話			
29	H13.01.17	三鷹市職員	三鷹武蔵野11	保健所	保健所	電話	精神疾患が疑われる人の受診について	具体的話し合い	
30	H13.01.17	市民	三鷹武蔵野11	保健所	保健所	電話	精神科通院中の人の調子が悪いので診て欲しい、	精神科通院中の人の調子が夫が行くべきではと助言、地区担当から電話する	
28	H13.01.17	市民	三鷹武蔵野11	保健所	保健所	電話	心の健康相談(精神)	本人の心の問題受けとめ	

予防接種

NO.	受付年月日	相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
20	H13.01.17	市民	泊江調布11	保健所	電話		往診して予防接種をしてくれ る医療機関は	調べて教えた
21	H13.01.17	市民	三鷹武蔵野11	保健所	面接		日本脳炎の予防接種を受け たい	接種説明、市保健センターを紹介

訪問問

NO.	受付年月日	相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
22	H13.01.17	市福祉ワー カ一	三鷹武蔵野11	保健所	電話		保健婦が訪問した様子を教え て欲しい	地区担当へ引き継ぐ

乳児

NO.	受付年月日	相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
2	H13.01.17	市民	三鷹武蔵野1	保健所	電話		乳児検診について	三鷹市保健センターを紹介

醫械棋

NO.	受付年月日	相談者	受付者所属課	受付者所属	対応方法		問い合わせ・相談の内容	対応方法
					受付方法	本来の窓口		
20	H13.01.17	市民	泊江調布11	保健所	電話		住診して予防接種をしてくれる医療機関は	調べて教えていた
42	H13.01.17	市民	府中小金井6	保健所	面接		難病医療費更新申請	申請書の点検・受理・保健指導系紹介
15	H13.01.17	作業所職員	泊江調布7	保健所	その他		頸関節に痛みがある受診先是(医療機関)	かみ合わせ、くいしばり、全身関係あるので専門医紹介
19	H13.01.17	市民	泊江調布11	保健所	電話		胸部レントゲン写真を撮りたい(医療機関)	診断書が必要とのこと、医療機関紹介
35	H13.01.17	市民	泊江調布11	保健所	電話		おりものに色がついている65歳(医療機関)	最近のガン検診結果把握す、医療機関等紹介

社福

保 健

NO	受付年月日	相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ・相談の内容	対応方法
22	H13.01.17	市福祉ワーカー	三鷹武蔵野11	保健所	電話		保健婦が訪問した様子を教えて欲しい	地区担当へ引き継ぐ
40	H13.01.17	保健センター	府中小金井11	保健所	電話		保健所個別相談の先生を知りたい	桜町病院連絡先を紹介
4	H13.01.17	保健園長	柏江調布5	保健所	面接		調理従事者からサルモネラが検出されたがどうするか(保健)	園児その他の職員の検便、食器・手・指の消毒。患者が区民のため衛生局を通じて調査依頼
16	H13.01.17	市民	府中小金井8	保健所	電話		息子が医師から高尿酸血症といわれた。敵立はどうしたらよいか(保健)	バランスの取れた食事内容、就寝前の飲食禁止
18	H13.01.17	小学校職員	三鷹武蔵野11	保健所	電話		インフルエンザについて(保健)	業務担当に

その他

NO.	受付年月日	相談者	受付者所属課	受付者所属	受理方法	本来の窓口	問い合わせ相談の内容	対応方法
3	H13.01.17	市民	三鷹武藏野4	保健所	電話		鳩がベランダに住み着いた	労働経済局に問い合わせたほうが良い。北多摩経済事務所林務係を紹介
5	H13.01.17	市民	狛江調布5	保健所	面接		狂犬病予防注射済証交付	市役所主管課を案内
7	H13.01.17	市民	三鷹武藏野5	保健所	電話		犬が逃げてしまった	戻って来ない限り週3回ほど問い合わせください。動物保護相談センターを紹介
8	H13.01.17	市民	府中小金井5	保健所	電話		銅い犬が死亡	市役所業務である。処理方法、犬台帳について説明
9	H13.01.17	市民	府中小金井5	保健所	電話		失踪犬問い合わせ	該当情報無いため動物相談センターへも問い合わせるように
11	H13.01.17	市民	府中小金井5	保健所	電話		子犬が欲しい	動物保護相談センター業務だが、日程を知らせた
17	H13.01.17	市民	府中小金井8	保健所	電話		栄養士免許証の申請	確認ポイントを教えて教えること都庁であること
23	H13.01.17	市民	三鷹武藏野11	保健所	電話		良い病院を教えて欲しい、十分説明してくれない	説明を受けるための工夫、難しければ再度相談を
25	H13.01.17	市民	三鷹武藏野11	保健所	電話		友人の両親について	友人家族(介護2)の対応
32	H13.01.17	市民	府中小金井11	保健所	その他		なぜ作業所から情報で訪問してきたのか	作業所が心配していることをたたえ、明日連絡するよう話した
41	H13.01.17	府中警察	府中小金井6	保健所	電話		警察官通報	通報に基づき書類作成、局精神保健課へ連絡

別紙1 調査票

「都民からの問い合わせ・相談等」実態把握調査票

記入上の注意 ◆ 1月17日(水)に受けた相談をすべてご記入下さい。

◆ 1相談者(都民・関係機関など)につき、1枚ご記入下さい。

◆ 相談内容が複数ある場合は、内容毎に対応をご記入下さい。

記入者(_____)

1 相談者 都民・関係機関(_____)・その他(_____)

2 受理方法 電話・来所・相手先訪問・その他(_____)

3 都民からの問い合わせ・相談等と対応を箇条書きで簡単にご記入下さい。結果には〇を付けてください。

問い合わせ・相談等内容	対応	相談結果		他機関紹介	
		終了	相談継続	有	無
(1)				有	無
(2)				有	無
(3)				有	無
(4)				有	無

4 記入者の所属

庶務係・計画調整係・医薬指導係・環境衛生係・食品獣医衛生係・業務係・歯科衛生担当・栄養指導係・放射線係・精神保健難病対策係・保健指導係

別紙2 調査票記入例

「都民からの問い合わせ・相談等」実態把握調査票

記入例

記入上の注意 ◆ 1月17日(水)に受けた相談をすべてご記入下さい。

◆ 1相談者(都民・関係機関など)につき、1枚ご記入下さい。

◆ 相談内容が複数ある場合は、内容毎に対応をご記入下さい。

記入者(東京花子)

1 相談者

都民

関係機関()

電話

2 受理方法

来所

相手先訪問

その他()

3 都民からの問い合わせ・相談等と対応を箇条書きで簡単にご記入下さい。結果には○を付けてください。

問い合わせ・相談等内容	対応	相談結果		他機関紹介(所内・所外)	
		終了	相談継続	有	無
(1) エイズ検査はどこで受けられるか	所内のエイズ検査日程を説明、感染後3ヶ月以降に受けること説明	○	○	有	無
(2) 保健所以外ではうけられないのか	新宿南口検査相談所を紹介	○	○	左記 無	左記 有
(3) エイズは水や食事からうつることはないのか、心配だ	心配ないことを伝えた。 衛生課の職員に違う立場から再度説明してもらった	○	○	無	左記 有
(4) エイズ以外にも、色々な歯があるの で困るのだが	悩みが大きそなので、担当と約束の上来所し、 具体的な心配事を相談してはどうか。勧めた。精神的な問題もありそうなので。	○	○	有	無

4 記入者の所属

庶務係 計画調整係 医薬指導係 環境衛生係 食品獣医衛生係
業務係 歯科衛生担当 栄養指導係 放射線係 精神保健難病対策係 保健指導係



III. 研究成果の刊行に関する一覧表

書籍

著者氏名	論文タイトル名	編集者名	書籍名	出版社名	出版地	出版年	ページ
信川益明	VII 医療資源 人的資源	鈴木信 信川益明	医療科学第2版	医学書院	東京	2000	163-167
信川益明	VIII 医療供給体制（地域医療 システム） E. 地域医療のシステム化。	鈴木信 信川益明	医療科学第2版	医学書院	東京	2000	189-200
信川益明	X 医療情報 A. 保健・医療・福祉の情報.	鈴木信 信川益明	医療科学第2版	医学書院	東京	2000	242-247
信川益明	XIII 医療評価 B. 管理運営評価.	鈴木信 信川益明	医療科学第2版	医学書院	東京	2000	316-325

雑誌

発表者名	論文タイトル名	発表誌名	巻号	ページ	出版年
信川益明	地域医療とネットワーク	Therapeutic Research	21(10)		2000
信川益明他	2次医療圏における保健医療福祉の 連携システム構築の方法論と評価に関する研 究—医療連携の広域化に関する実体調査—	医療情報学	20 Supple.2		2000

IV. 研究成果の刊行物・別刷

20000891

これ以降は雑誌/図書等に掲載された論文となりますのでP.113の「III.研究成果の刊行に関する一覧表」をご参照ください。